



**BEREIKBAARHEID KLANTENSERVICE**  
**SOUND OF DATA BIEDT EFFECTIEVE TOOLS EN**  
**MERKONAFHANKELIJK ADVIES OM TELEFONISCHE**  
**EN DIGITALE WACHTRIEN TE VOORKOMEN, TE**  
**VERKORTEN OF TE VERAANGENAMEN.**

Verschillende aanbieders houden zich bezig met telefonische of digitale wachtrijen, weet Jos van Loo, CEO van Sound of Data. "Wat ons daarin onderscheidt," vertelt hij, "is dat wij een totaaloplossing realiseren. Dat doen we zowel voor klanten die een eenvoudige oplossing voor één kanaal zoeken als voor omnichannel klanten die op zoek zijn naar advies en hulp om hun lappendeken aan tools beter in te zetten. Bovendien is ons advies altijd merkonafhankelijk."

Van Loo vervolgt: "Een aantal jaren geleden stopten bedrijven hun contactpagina zo diep mogelijk weg, omdat ze de vraag niet aankonden. Met automatisering en AI kunnen we onze klanten helpen om eenvoudige vragen snel weg te werken en zo hun wachtrij te voorkomen. Als klanten toch in een telefonische of digitale rij belanden, kun je hun wachttijd zo kort, zo aangenaam en zo interessant mogelijk maken, door helder te communiceren, verwachtingen over de wachttijd te managen en afleiding te bieden."

Van Loo: "Consumenten vinden het prima om geautomatiseerd te worden geholpen als het kan. Maar automatisering is niet zaligmakend. Hoe goed de software ook is en hoe prima AI ook te trainen is, soms werkt het gewoon beter om een klant persoonlijk te woord te staan. Dat zijn de klanten voor wie je echt het verschil kunt maken, en dat levert fans voor het leven op. Maar dat moet je wel in je merk-DNA hebben zitten. Gelukkig zie ik die instelling steeds meer bij bedrijven terug. Dat zijn ook de bedrijven waar wij voor willen werken."

> [www.soundofdata.com](http://www.soundofdata.com) <



DEEL ONLINE

# Wat is jouw positie?

MT/Sprout doet vier keer per jaar onderzoek onder het Nederlandse bedrijfsleven. Weten op welke positie jouw bedrijf staat? Bestel een van de gidsen en blijf op de hoogte.

[www.mtsprout.nl/gidsen](http://www.mtsprout.nl/gidsen)



**mt/sprout**  
 next generation business

